**OC i AC: na którą firmę jest mało skarg?**

**Porównywarka Ubea.pl już od kilku lat analizuje liczbę skarg na poszczególnych ubezpieczycieli dotyczących np. OC i AC. Warto sprawdzić, jak prezentują się wyniki z poprzedniego roku.**

**Liczba skarg do Rzecznika Finansowego (RF) dotyczących danego ubezpieczyciela z pewnością może być ciekawym źródłem informacji. Właśnie dlatego eksperci Ubea.pl już od dłuższego czasu prezentują dane na temat ubezpieczeniowych skarg. Najnowsze sprawozdanie Rzecznika Finansowego dostarcza wiele takich statystyk z całego minionego roku. Jeżeli porównamy liczbę skarg na poszczególne zakłady ubezpieczeń dotyczących OC i AC z udziałem rynkowym tych ubezpieczycieli, to wyniki będą szczególnie ciekawe. Warto poznać wnioski wypływające z takiej analizy.**

**Rynkowi liderzy znów prezentowali się bardzo dobrze**

Jeżeli przyjrzymy się wynikom najnowszego „skargowego” rankingu Ubea.pl, to można stwierdzić, że w przypadku polis komunikacyjnych znów dobrze wypadli rynkowi liderzy. Mowa o PZU, Warcie oraz Ergo Hestii. Te firmy ponownie odnotowały niskie wyniki. „*Chodzi oczywiście o sprawdzany co roku przez Ubea.pl wskaźnik liczby skarg w przeliczeniu na 1% udziału rynkowego firmy (zmierzonego składką przypisaną brutto OC i AC)*” - wyjaśnia Paweł Kuczyński, prezes porównywarki ubezpieczeniowej Ubea.pl.

Konieczność porównania skali działania różnych towarzystw wynika z faktu, że pod względem ogólnej liczby skarg dużym ubezpieczycielom trudno konkurować z firmami, które obsługują mniej niż 1% rynku komunikacyjnego. „*Jest to dobrze widoczne w przypadku PZU, którego przez cały miniony rok dotyczyły 883 wnioski o interwencję Rzecznika Finansowego w sprawie OC i AC*” - mówi Andrzej Prajsnar, ekspert porównywarki ubezpieczeń Ubea.pl.

Jeżeli przyjrzymy się wynikom wszystkich rodzimych firm ubezpieczeniowych, to pod względem częstości skarg na OC i AC można wyróżnić następujących ubezpieczycieli:

l PKO TU S.A. (0,10% udziału rynkowego) - 10 skarg na 1% udziału rynkowego

l Polski GAZ TUW (0,07% udziału rynkowego) - 15 skarg na 1% udziału rynkowego

l TUiR Warta S.A. (18,77% udziału rynkowego) - 15 skarg na 1% udziału rynkowego

l TUW Pocztowe - obecnie AGRO TUW (0,49% udziału rynkowego) - 20 skarg na 1% udziału rynkowego

l TUiR Allianz Polska S.A. (4,69% udziału rynkowego) - 24 skargi na 1% udziału rynkowego

l STU Ergo Hestia S.A. (17,82% udziału rynkowego) - 24 skargi na 1% udziału rynkowego

l Generali TU S.A. oraz Concordia Polska TU S.A. (4,92% udziału rynkowego) - 27 skarg na 1% udziału rynkowego

l PZU S.A. (29,39% udziału rynkowego) - 30 skarg na 1% udziału rynkowego

Oprócz trzech ubezpieczycieli o dużym udziale rynkowym (PZU, WARTA, Ergo Hestia) w grupie wyróżnionych znalazły się dwa towarzystwa, które na rynku ubezpieczeń OC i AC można określić jako graczy średniej wielkości. Chodzi o Generali oraz Allianz. Warto zwrócić uwagę, że do ubiegłorocznego wyniku Generali eksperci Ubea.pl doliczyli skargi na firmę Concordia Polska, która została przejęta w minionym roku i powiększyła udział rynkowy pierwszego ubezpieczyciela. „*Poniższa tabela uwzględnia również skutki połączenia AXA UBEZPIECZENIA TUiR oraz UNIQA TU*” - wyjaśnia Paweł Kuczyński, prezes porównywarki ubezpieczeniowej Ubea.pl.

**Widzimy pewną poprawę co do częstotliwości skarg …**

Nie wszystkie zakłady ubezpieczeń w przypadku skarg dotyczących OC i AC mogą się pochwalić chociażby średnimi wynikami (rzędu 33 - 35 skarg na 1% udziału rynkowego). Niemniej jednak, cieszyć może pewna poprawa sytuacji względem poprzedniego roku. Podobna analiza Ubea.pl opierająca się na danych Rzecznika Finansowego z 2020 roku wskazywała, że trzej ubezpieczyciele osiągnęli wyniki znacznie przekraczające 60 skarg na 1% udziału rynkowego. „*Taka częstotliwość skarg niestety jest już mocno niepokojąca. Nawet jeśli uwzględnimy fakt, że nie wszystkie wnioski do RF o rozpoczęcie postępowania interwencyjnego są uzasadnione*” - komentuje Andrzej Prajsnar, ekspert porównywarki ubezpieczeniowej Ubea.pl.

Jeśli porównamy liczbę skarg na OC i AC do Rzecznika Finansowego w 2021 roku oraz udział rynkowy poszczególnych zakładów ubezpieczeń, to okaże się, że nie ma już mowy o takich złych wynikach większych niż 60. Dużą poprawę odnotowały takie firmy, jak chociażby Aviva oraz Link4. Ten pozytywny trend z pewnością powinien cieszyć. *„Wprowadzenie w najbliższym czasie rekomendacji KNF dotyczącej kwidowania szkód komunikacyjnych może dodatkowo poprawić sytuację*” - podsumowuje Paweł Kuczyński, prezes porównywarki ubezpieczeniowej Ubea.pl.

***Źródło: porównywarka ubezpieczeń*** [***Ubea.pl***](https://ubea.pl/)